

د/بن عناية جلول
المركز الجامعي خميس مليانة

حواسني يمينة
المركز الجامعي خميس مليانة

مداخلة بعنوان:

مفاهيم أساسية حول الانترنت والتجارة الالكترونية

الملخص

إن عالم اليوم الذي صنعته المتغيرات التكنولوجية والرقمية أصبح يتميز بخصائص حضارية راقية لم يسبق لها مثيل من الشمولية والقدرة المتناهية وقوة التأثير على الثقافات خلقا وتوجيها بفضل تقنيات الانترنت التي جعلت بمقدور الإنسان أن يتلقى الرسائل بالصورة والصوت والنص المكتوب في أي وقت وفي كل مكان من الكرة الأرضية.

وقد تطورت الانترنيت عبر مراحل عديدة ومعها تطورت الاستخدامات الالكترونية إلى إن أصبحت الوسيلة الأكثر تفاعلية بالصورة والصوت والتشبيك، فالاستخدام الأول للانترنيت كان لأغراض أكاديمية وعسكرية ليتحول إلى الأغراض التجارية ومعها تحقيق الاستخدام الأوسع عبر العالم، تحت عنوان التجارة الالكترونية.

فهذا النوع من التجارة الجديد هو واحد من المصطلحات الجديدة التي دخلت حياتنا وحياة كل المؤسسات وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن العديد من الأنشطة الإنسانية المرتبطة بثورة المعلومات والاتصالات، فهي تنفيذ كل العمليات التجارية التقليدية أو المادية المجردة عن طريق شبكة الانترنت.

Résumé

Les facteurs de succès sur internet sont radicalement différents de tout ce que nous avons connu dans le passé. Ce ne sont plus les plus grands ou les plus rapides qui bâteront les plus petits ou les plus lents. A l'ère de l'information, c'est le mieux informé qui gagne. La connaissance fait la qualité et les affaires évoluent dans cette direction.

Internet reflète bien la façon dont s'effectue le travail à l'ère numérique. Les fuseaux horaires te les frontières géographiques ne comptent plus. Les consommateurs basés sur internet veulent obtenir les biens ou les services ou les informations qu'ils ont commandés. Sur internet tout le monde peut offrir un service à la vitesse maximale qui tend vers un délai de livraison zéro.

Chaque client a son propre univers qui doit être pris en compte dans une offre en ligne de produits, d'informations ou de services.

Si nous regardons en arrière avant l'ère internet, le commerce ne profitait que bien peu des possibilités offertes par les technologies et les infrastructures informatiques. Les principaux obstacles étaient les temps et l'espace.

Internet modifie le modèle de la vente traditionnelle qui était tactique par essence. Les entreprises produisaient une marchandise puis utilisaient les quatre P de marketing pour bâtir leurs tactiques de vente. Comparativement, le commerce électronique est beaucoup plus stratégique, il les oblige à envisager la totalité du cycle de vente.

Beaucoup pensent que e-commerce est synonyme de e-business, mais en réalité ce n'est qu'un sous ensemble.

Le e-commerce fût l'un des premiers types d'activités disponibles en ligne, mais internet offre bien plus de possibilités que la vente et l'achat de produis et de services.

مقدمة

لقد شهد العالم مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الواحد والعشرين تعاظما في اعتماد الانترنيت كوسيلة الكترونية هامة في أعمال المؤسسات حيث عملت رهانات الألفية الجديدة على إحداث تحولات عميقة وجذرية في مجال الأعمال الالكترونية عامة والتجارة الالكترونية خاصة التي تعد جزءا مهما منها.

إن عالم اليوم الذي صنعته المتغيرات التكنولوجية والرقمية أصبح يتميز بخصائص حضارية راقية لم يسبق لها مثيل من الشمولية والقدرة المتناهية وقوة التأثير على الثقافات خلقا وتوجيها بفضل تقنيات الانترنت التي جعلت بمقدور الإنسان أن يتلقى الرسائل بالصورة والصوت والنص المكتوب في أي وقت وفي كل مكان من الكرة الأرضية.

تطورت الانترنيت عبر مراحل عديدة ومعها تطورت الاستخدامات الالكترونية إلى إن أصبحت الوسيلة الأكثر تفاعلية بالصورة والصوت والتشبيك، فالاستخدام الأول للانترنيت كان لأغراض أكاديمية وعسكرية ليتحول إلى الأغراض التجارية ومعها تحقيق الاستخدام الأوسع عبر العالم.

إن الانترنيت كشبكة عالمية واسعة شكلت بقدراتها وخصائصها مجالا عظيما للأعمال عامة والتجارة خاصة فأضحت المجال الأكثر كفاءة ومرونة في انبثاق نماذج الأعمال التجارية الجديدة و المؤسسات الجديدة وأصبحت فعلا وبسرعة البنية التحتية للتجارة الالكترونية. فهي إلى جانب ذلك تؤمن استخدامات عالمية لتكنولوجيا سهلة الاستعمال يمكن تبنيها من قبل جميع المؤسسات وتساعد وبشكل كبير على تقليص تكاليف تامين وإرسال وتخزين المعلومات. فالمعلومات في الاقتصاد الجديد والاقتصاد الرقمي لم تعد مقتصرة على الطرق التقليدية المادية في التراسل وإنما تجاوزت ذلك لتصل إلى ابعد الحدود،كون أن الانترنيت هي اكبر مستودع للمعلومات.

إن التجارة الالكترونية هي واحدة من المصطلحات الجديدة التي دخلت حياتنا وحياة كل المؤسسات وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن العديد من الأنشطة الإنسانية المرتبطة بثورة المعلومات والاتصالات، فهي تنفيذ كل العمليات التجارية التقليدية أو المادية المجردة عن طريق شبكة الانترنيت.

"فهل باستخدام الانترنيت في التجارة الالكترونية يتم تفعيل كل عملياتها وبالتالي توفير الدعم الالكتروني المتكامل للمؤسسة؟ "

وعلى هذا الأساس سوف تقسم مداخلتنا إلى محاورين أساسيين وهما:

المحور الأول يتناول تعريف الانترنت، معرفة خصائصها، وظائفها وكذا الهيئات المشرفة عليها، واستخداماتها في المؤسسة

المحور الثاني يسلط الضوء على التجارة الالكترونية خصائصها، أشكالها، مزاياها، مراحل التحول نحوها ووسائل الدفع فيها

المحور الأول : مفاهيم عامة حول الانترنت

1. <u>لمحة تاريخية حول الانترنت</u>:

في سنة 1957 ومن خلال الحرب الباردة، أحرز السوفيات نجاحا باهرا في مجال غزو الفضاء، وذلك بإرسال أول قمر اصطناعي يدور حول الأرض تحت اسم Spoutnik، حينها أحس الأمريكيون بالخطر خاصة فيما قد يحصل من تدمير لمراكز البحث المتطورة تكنولوجيا والمرتبطة بشؤون الدفاع ولوسائل الاتصال في حالة أي هجوم نووي محتمل.

وتبلورت بسرعة الفكرة القائلة أن مراكز البحث المختلفة يمكن أن توصل ببعضها للمشاركة في تبادل المعلومات المتوافرة لديها، وذلك من خلال إنشاء شبكة قوية قادرة على الصمود أمام أي هجوم نووي.

وخلال الستينات تم تكليف وكالة مشروعات البحث و المتقدمة ARPA التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية بتحديد الطريقة المثلى للربط بين هذه المواقع المختلفة. وفي شهر ديسمبر 1969 وبالتعاون مع جامعة los Angeles بكاليفورنيا تم إنشاء شبكة تحت اسم ARPANet تسمح بالربط بين حاسبين يبعد الواحد عن الآخر بمئات الكيلومترات، وذلك باستخدام مجموعة قواعد أو بروتوكولات تسمح بتبادل البيانات عن طريق ما يسمى بالتحويل بالحزمة. وكمرحلة تجريبية، تم ربط أربع مراكز بحث متواجدة في أربع جامعات مختلفة بهذه الشبكة. وقد تم توسيعها سنة 1971، حيث أصبحت تربط بين 20 موقع بحث جامعي.

وبحلول 1972 كان هناك 40 موقعا مختلفا تم ربطها بالشبكة، وتضمنت حركة التبادل بين هذه المواقع ملفات نصية صغيرة ترسل من مستخدم لآخر، وسمي هذا النوع من التبادل بالبريد الالكتروني أو e-mail. أما ملفات النصوص الكبيرة وملفات البيانات فكانت تنقل باستخدام ما يسمى ببروتوكولات نقل الملفات أو FTP

وفي خلال نفس السنة انعقد المؤتمر الدولي الأول للاتصالات المعلوماتية بمدينة واشنطن، وقد ناقش المؤتمر الذي حضره ممثلون من مختلف أنحاء العالم اتفاقية حول بروتوكولات الاتصال بين الحاسبات والشبكات المختلفة. وانبثقت عن المؤتمر فرقة عمل شملت لأول مرة بالإضافة غلى الباحثين الأمريكيين باحثين من college of london البريطاني وRoyal radar establishment النرويجي.

ولم يقتصر استخدام ARPANet على القوات المسلحة فحسب، فقد استخدمت من قبل الجامعات الأمريكية بكثافة كبيرة، غلى حد أنها بدأت تعاني من ازدحام يفوق طاقتها، وصار من الضروري إنشاء شبكة جديدة، لهذا ظهرت شبكة جديدة في 1984 سميت باسم MILNet لتخدم المواقع العسكرية فقط، وأصبحت ARPANet تتولى أمر الاتصالات غير العسكرية، مع بقائها موصولة مع من خلال بوبتوكول الانترنت الذي أصبح فيما بعد المعيار الأساسي في الشبكات.

ولكن مع استمرار الاستخدام المكثف للـ ARPANet من طرف الجامعات الأمريكية أصبحت الشبكة مرة أخرى تعاني من الحمل الزائد، مما أدى إلى تحويل تسييرها في 1985 إلى مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية NSF والتي قامت وبالتحديد في 1989 بإنجاز شبكة أخرى أسرع أسمتها بـ NSFNet

وفي 1990 قام المركز الأوروبي للبحوث النووية بسويسرا بإنشاء نظام تصفح يسمح بتفحص الوثائق تحت اسم الشبكة العنكبوتية العالمية، الذي يسمح بالربط بين الصفحات المكونة لموقع الويب ويسمح في الوقت نفسه بالربط بين المواقع المختلفة للشبكة، الأمر الذي ساهم في تبسيط عملية الإبحار بالشبكة.

وفي 1995 عرفت هيكلة NSFNET تطورا كبيرا، حيث بدأت تشكل العمود الفقري لشبكة ضخمة مكونة من عدد كبير من الشبكات المحلية الأمريكية والدولية. حيث أنه بعد أن كانت تربط بين مختلف الجامعات الأمريكية، أصبحت قادرة على الربط بين مزودي خدمات الشبكات، ومن ثم انتقلت إلى مرحلة جديدة من مراحل تطورها ألا وهي توفير الخدمات التجارية إضافة إلى الخدمات البحثية الأكاديمية، وذلك بعد أن كانت في مرحلتها الأولى تهتم فقط بربط الواقع العسكرية الأمريكية، وتدعى هذه الشبكة جد المتطورة بالشبكة العالمية أو شبكة الشبكات "الانترنت".

منذ 1996 إلى يومنا هذا ركزت ولازالت تركز الانترنت على شبكات مزودي خدمات الانترنت الدوليين ISP internet service providers[1]، [2]

2. تعريف الانترنت:

لغة تنقسم كلمة الانترنت إلى كلمتين:

Interconnexion والتي تعني ربط أكثر من شيئين ببعضهما البعض أما Network فتعني الشبكة.

فأخذ من الكلمة الأولى الجزء الأول منها وهي Inter والجزء الأول من الكلمة الثانية وهو Net فتصبح الكلمة الجديدة Internet.

أما اصطلاحا، فلقد اختلف العلماء حول التسمية الأكثر دلالة إلا أننا يمكننا أن نذكر من بينها محاولة Arnoud Dufour في تحديده أن هناك العديد من التسميات التي يمكن أن نستخدمها للإشارة إلى

الانترنت، وهي: شبكة الشبكات، الفضاء العلمي، الشبكة العنكبوتية الإلكترونية والفضاء الافتراضي.

للانترنت تعاريف عديدة نذكر من بينها:

- الانترنت هي شبكة الشبكات تتكون من عدد كبير من شبكات الحاسب المترابطة و المتواجدة في انحاء العالم و يحكم ترابط تلك الأجهزة وتحادثها بروتوكول موحد يسمى بروتوكول تراسل الانترنت [3]

- عرفت هيئة ISOC لانترنت على انها شبكة شبكات معلومات مفتوحة مرتبطة فيما بينها قادرة على تبادل حزم البيانات على بروتوكول IP

- عرفها أيضا الباحث الأمريكي كرول على أنها: شبكة الشبكات و تجمع لأشخاص يستعملون ويطورون هذه الشبكات وتؤدي وظيفتها بالاعتماد على بروتوكولاتTCP/IP . [4]

3. خصائص الإنترنت :

- الإنترنت هي الشبكة الأوسع والأكثر استخداما في العالم: هي شبكة الشبكات.
- تتصف الإنترنت بالمرونة العالية، فإذا ما أضيفت شبكات جديدة أو أزيحت شبكات عنها فإن البقية مستمرة في عملها وأدائها.
- يمكن للمؤسسات والأفراد أن يستخدموا الإنترنت لغرض تبادل المعاملات التجارية، الرسائل، الرسومات والصور...
- تعتبر الإنترنت كقاعدة انطلاق تقنية لتطور الاتصالات الإلكترونية نتيجة النمو الهائل للأنشطة التجارية والمالية.
- تعتبر الإنترنت الوسيلة المثلى لتنفيذ أنشطة الأعمال وتلبية حاجيات الزبائن أو العملاء المختلفة.[5]، [6]

4. مستلزمات الارتباط بالإنترنت :

هناك عدد من متطلبات الأجهزة والمعدات والأمور الفنية والإدارية والمالية التي ينبغي معرفتها وتأمينها بالنسبة للأفراد والمؤسسات التي تسعى إلى استثمار إمكانات الإنترنت والارتباط بها، نلخصها كما يلي :

1- جهاز حاسوب وملحقاته

2- خط هاتفي ومودام الذي يقوم بتحويل الإشارات الرقمية للحاسوب إلى إشارات تناظرية يمكن إرسالها عبر خطوط الهاتف إلى الحواسيب الأخرى أو استقبالها منها.

3- مجهز أو مزود الخدمة من الضروري اختيار مزود خدمة الإنترنت والاتفاق معه على ارتباط الزبون أو ارتباط المؤسسة عبر خطه الهاتفي الخارجي، ومن ثم توقيع عقد حسابات الاشتراك بالشبكة

4- اسم الدخول: يتعين على مزود الخدمة أن يخصص للزبون اسما يستطيع الحاسوب الذي يريد أن يتصل به من أن يتعرف عليه من خلاله

5- كلمة المرور: يجب التأكيد على الهوية وذلك من خلال كتابة كلمة خاصة تشتمل على عدد من الرموز أو الحروف المخصصة للزبون أصلا عند توقيعه عقد الاشتراك بالشبكة

5. وظائف الإنترنت :

يمكن أن تستفيد المؤسسات باستعمالها للإنترنت من وظائفها المتعددة وهي :

- التواصل والتعامل ويتم ذلك عن طريق إرسال واستلام الرسائل الإلكترونية، البيانات والمعاملات.
- الوصول إلى المعلومات مثل البحث عن الوثائق، وقواعد البيانات، وفهارس المكتبات، وقراءة المطويات الإلكترونية، والكتب والإعلانات.
- المشاركة بالمناقشات وتتمثل بالمشاركة في مجاميع النقاش المتفاعلة والمتبادلة، وتأمين التعاملات الصوتية.
- تجهيز المعلومات، عن طريق نقل الملفات الحاسوبية من النصوص والبرمجيات، والرسومات والصور، والرسوم المتحركة والفيديو.
- التبادل بالتعاملات التجارية، والإعلانات، والمبيعات، وشراء المنتجات، وتأمين الخدمات على الخط المباشر[7]

6. الهيئات التطوعية المشرفة على الانترنت:

تعتبر الانترنت شبكة لامركزية و موزعة، يمكن لأي حاسب الاتصال بها متى ما توفر خط اتصال والبرمجيات الخاصة بذلك. ونتيجة لهذا التصميم اللامركزي والموزع فإنه لا توجد دولة أو مؤسسة أو هيئة تمتلكها أو حتى تتحكم فيها، ولكن توجد مجموعة من الهيئات التطوعية التي تقوم بتنظيم عمل الشبكة وطرق الاتصال بها وتحفيز الاهتمام بها. ومن بين أهم هذه الهيئات نذكر:

هيئة ISOC : هي هيئة ذات بعد قانوني توفر الغطاء الأخلاقي للشبكة وتهتم بدعم النمو التكنولوجي للانترنت

هيئة IAB : هي هيئة تهتم باستشراف مستقبل الانترنت وأعضاءها هم من ذوي الاختصاص في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هيئة IETF : تتشكل هذه الهيئة من مجموعات عمل تقنية وتهتم بتحديث بروتوكولات الانترنت

هيئة ICANN : أو هيئة الانترنت المعنية بالأسماء والأرقام المخصصة، هي هيئة تابعة للحكومة الأمريكية أنشئت سنة 1998 في مكان هيئة IANA ، الهيئة الأمريكية التطوعية التي ظهرت مع ظهور الانترنت

إلى جانب ذلك توجد 5 هيئات إقليمية تسمى هيئات التسجيل الإقليمية للانترنت، وهي مسؤولة عن توزيع العناوين الالكترونية على الصعيد الإقليمي لمزودي خدمات الانترنت وهيئات التسجيل التقني المحلية. وهذه الهيئات هي:

- ✓ الهيئة الإقليمية الأوروبية RIPE NCC المنشأة سنة 1992 والمتواجدة بهولندا

- ✓ الهيئة الإقليمية لأمريكا الشمالية ARIN المنشأة سنة 1993 والمتواجدة بالولايات المتحدة
- ✓ الهيئة الإقليمية لأسيا والمحيط الهادي APNIC والمنشأة سنة 1993 والمتواجدة بأستراليا
- ✓ الهيئة الإقليمية لأمريكا اللاتينية LACNIC والمنشأة سنة 2002 والمتواجدة بالأوروغواي
- ✓ الهيئة الإقليمية لأفريقيا AfriNIC والمنشأة سنة 2005 والمتواجدة بجزيرة موريس (8)

7. <u>استخدامات الانترنت:</u>

إن الانترنت كشبكة عالمية واسعة شكلت بقدراتها وخصائصها مجالا واسعا للأعمال والخدمات المرتبطة بها. فمن بين هذه الخدمات نذكر:

أولا: خدمات البنية التحتية: حيث البنية التحتية المادية الصلبة أو الرقمية الناعمة تمثل مجالا أساسيا من مجالات التطور في التكنولوجيا والخدمات وكذلك في فرص العمل ذات القيمة المضافة العالية

ثانيا: الاتصالات: وهي الخدمة التي حولت العالم إلى قرية صغيرة، ومن أدواتها نذكر البريد الالكتروني، التخاطب ... الخ

ثالثا: الانترنت أكبر مستودع للبيانات والمعلومات والمعرف والخبرات المتقاسم ويمكن أن يشارك فيه ويستفيد منه الجميع

رابعا: الانترنت هي قناة التوزيع الرابعة وهي تختلف جذريا في القدرة والكفاءة عن القنوات الثلاث الأخرى (الاتصال مباشر وجها لوجه، الهاتف، والأدلة)

خامسا: التجارة والأعمال الالكترونية: والتي أصبحت المجال الأكثر أهمية في الاستثمارات وتصريف العمال على الانترنت وإنشاء القيمة. وما يميز هذه الأعمال هي عدم حاجتها إلى البنية التحتية التي تتطلب استثمارات كبيرة وأن نمط المؤسسات الكبيرة والعملاقة لم تعد مسألة حاسمة أو أساسية.

سادسا: نماذج الأعمال على الانترنت: حيث أن الابتكار الأكثر أهمية في التجارة والأعمال الالكترونية تمثل في ذلك العدد المتزايد من نماذج الأعمال كطرق جديدة لتأدية وتقديم الخدمات وصنع الأسواق والشرائح السوقية الجديدة (9)

8. <u>الشبكات المرتبطة بالانترنت:</u>

<u>*الشبكة العنكبوتية العالمية "الويب"</u>: إن الشبكة العنكبوتية العالمية التي اشتهرت باسم الويب هي جزء مهم من الانترنت له أهميته الخاصة. وعند تعريفنا بالانترنت فلا بد من الإشارة إليه.

أصل كلمة ويب مأخوذ من World Wide Web (www) or web، كان ولا يزال في مركز التطور السريع للانترنت بسبب معاييرها المقبولة كونيا في تخزين واسترجاع وهيكلة وعرض المعلومات باستخدام معمارية حواسيب الخدم/الزبون. ففي عام 1992 طرحت مؤسسة أمريكية تعرف باسم CERN مشروع الشبكة العنكبوتية عبر العالم الذي أصبحت من الأدوات والخدمات الواسعة والمهمة في مسيرة الانترنت التاريخية. فهذا الجزء من الانترنت مهم وجوهري حيث يشمل على بحوث ومعلومات مهمة وحديثة تقدر

بأكثر من 8 مليارات صفحة. وعلى هذا الأساس فقد جاء دخول هذه الشبكة إلى الانترنت توسعا كبيرا في استخدام الشبكة العالمية للمعلومات. وعموما فإن أهم العوامل التي تجعل من الويب شبكة ذات أهمية خاصة يمكن أن نلخصها فيما يلي:

- استخدام تقنية لغة النص المترابط أو المتشبع Hyper Text Makeup Language والذي يشار إليه اختصارا HTML الذي يسهل الوصول غلى مختلف أنواع المعلومات عن طريق التنقل بين الصفحات والملفات المخزونة في مواقع مختلفة.
- الوصول إلى المعلومات المرئية والمسموعة كالصور الثابتة والصور المتحركة والصوت والنصوص
- تستطيع التعامل مع كل أنواع الاتصالات الرقمية في أي مكان من العالم
- معاييرها مقبولة كونيا في تخزين واسترجاع وهيكلة وعرض المعلومات [10]

*شبكة الانترانت: شبكة الإنترانت هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تستخدم تقنيات الإنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المؤسسة. يتم تنفيذها في مقر المؤسسة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية، ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة من الدخول إلى مواقع الشبكة

تعتمد كفاءة شبكة الإنترانت على سرعة نفاذ المعلومات منها وإليها،وتعتمد سرعة المعلومات على نوع معمار الشبكة. فإذا كانت الإنترانت مبنية على شبكة الاتصال المحلي مثلا (LAN) فإن سرعتها تكون بنفس سرعة شبكة المحلية. وتستخدم شبكة الإنترانت بصورة واسعة من قبل المؤسسات الصغيرة والكبيرة وذلك بهدف اكتساب مزايا جديدة توفرها هذه المؤسسة. ومن بين هذه المزايا نذكر فيما يلي :

- الاقتصاد في تكاليف
- توفير الوقت والسرعة
- الكفاءة والمرونة
- توفير خدمات الإنترنت: تقدم شبكة الإنترانت جميع خدمات الإنترنت وتقنيات الويب لمستخدميها نذكر منها ما يلي:
  - خدمة البريد الإلكتروني
  - خدمة الحوار في الوقت الحقيقي
  - تقنية الملفات الإلكترونية المحمولة
  - خدمة نقل الأخبار
  - خدمة مؤتمرات الفيديو [11]

*<u>شبكة الاكسترانت</u> : على عكس شبكة الإنترانت التي تقوم بتجهيز العاملين في داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات فإن شبكة الإكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والزبائن ومجموعات المؤثرين وحملة الأسهم . شبكة الإكسترانت هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال.

- وتستخدم في شبكة الإكسترانت تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة المرور وذلك لأن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام كما هو الحال في شبكة الإنترانت.

- ومن ناحية العملية تحدد المؤسسة التي تملك شبكة الإكسترانت الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة ونوع الدخول المسموح به.

- وتستند شبكة الإكسترانت على تقنيات الإنترانت وتتوجه إلى المستفيدين في البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها المؤسسة. لذا يمكن القول أن شبكة الإكسترانت هي شبيهة إلى حد ما بنظام التبادل الإلكتروني للبيانات، حيث أن كل منهما يؤسس جسور اتصالات مع المجتمع الخارجي.

- علاوة على ذلك تساعد شبكة الإكسترانت المؤسسة على امتلاك الميزة التنافسية إذا ما تم استخدام موارد وقدرات الشبكة بطريقة كفؤة وفعالة، لأنها تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة وتوفر تلقائية ومرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسين ومع الفئات المختلفة للمستفيدين. [12]

المحور الثاني: أساسيات التجارة الالكترونية:

1. مفهوم وتعريف التجارة الالكترونية:

التجارة الالكترونية هي واحدة من المصطلحات الجديدة في العالم الرقمي التي دخلت واقتحمت حياتنا كأفراد ومؤسسات وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن العديد من الأنشطة الإنسانية المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الثورة الرقمية. فنظرا للتطور السريع الذي طرا على مفهومها ظهر العديد من التعريفات، من أهمها نذكر:

- التجارة الالكترونية هي مجموع المعاملات التجارية التي تستخدم حصريا الانترنت كأسلوب لتقديم الطلبيات، فيحين يمكن أن تتم عملتي الدفع والتسيلم بالطرق التقليدية (13).

- هي أداء الأعمال من خلال شبكة الانترنت، ويقصد بها كذلك البيع والشراء للسلع والخدمات من خلال صفحات الويب" (14)

- هي نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين المؤسسات بعضها البعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- هي أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغرض لرفع كفاءة وفاعلية الأداء

- وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات لإيجاد الروابط الفعالة بين الشركاء في التجارة (15)

2. خصائص التجارة الالكترونية:

من بين خصائصها نذكر:

- الإعلانات عن السلع والخدمات
- توفير المعلومات عن السلع والخدمات
- التفاعل والتفاوض بين البائع والمشتري
- عقد الصفقات وإبرام العقود
- سداد الالتزامات المالية ودفعها
- عمليات توزيع السلع
- الدعم الفني للسلع التي يقتنيها الزبون
- تبادل البيانات الكترونيا

3. أهداف التجارة الالكترونية:

من أهم أهدافها:

رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل

تعدي الحدود الزمنية التي تعيق التعاملات التجارية

الاستجابة السريعة لطلبات السوق من خلال التفاعل مع العملاء

تبسيط الإجراءات ووضوح إجراءات العمل [16]

4. أشكال التجارة الالكترونية:

للتجارة الالكترونية عدة أشكال من أهمها نذكر:

-التجارة الالكترونية من المؤسسة إلى المستهلك: وهي تسمح بتقديم كل أنواع السلع والخدمات وتسمح للمستهلك باستعراض السلع المتاحة وتنفيذ عملية الشراء ويتم الدفع بطرق مختلفة كاستخدام البطاقات البنكية أو الشيكات الالكترونية أو نقدا عند التسليم أو بأية طريقة أخرى. ونشير إلى وجود فئتين من المؤسسات التي تتعامل حسب هدا الشكل من التجارة الالكترونية. الفئة الأولى هي المؤسسات المسماة بمؤسسات النقر والاسمنت وهي تعد من المؤسسات التقليدية لكن أضافت إلى نشاطاتها مجموعة من النشاطات على الخط. أما الفئة الثانية فهي المؤسسات المسماة باللاعبين الخالصين وهي كل المؤسسات الناشئة في إطار الاقتصاد الرقمي التي ترتكز على الانترنت للقيام بنشاطاتها المختلفة.

-التجارة الالكترونية في ما بين المؤسسات: وهي كل التبادلات التجارية التي تجري بين المؤسسات. فعلى سبيل المثال تقدم المؤسسة غلى مورديها طلبيات الشراء، تستلم الفواتير وتقوم بعملية الدفع. [17]

5. مجالات التجارة الالكترونية:

المجالات التي تستخدم فيها التجارة الالكترونية متعددة يمكننا ذكر أمثلة منها:

- تجارة التجزئة: كتجارة الكتب والمجلات ويتم فيها البحث عن اسم الكتاب أو المحتوى ومعرفة السعر وتتم فيه عملية الدفع بطريقة الكترونية ويتم التسليم من خلال الناشر
- البنوك والتمويل: تقدم البنوك الخدمة الالكترونية والتي من أبسطها الاستعلام عن الحساب ومتابعة أسعار البورصات والبيع والشراء للأسهم
- التوزيع: كتوزيع المنتجات الالكترونية من برامج وأجهزة الحاسوب، توزيع الصور والفلام...
- التعاملات التجارية: كنظام التبادل التجاري بين المؤسسات، حيث يتم عرض الكتالوجات الالكترونية للمنتجات، التأمين، تقديم خدمات ما بعد البيع، تبادل السندات، .... [18]

6. مراحل التحول نحو التجارة الالكترونية:

يجب على المؤسسة التي تريد التحول إلى التجارة الالكترونية ألا تنتقل مباشرة إلى تصميم الموقع التجاري الخاص بها دون المرور بمجموعة من المراحل التي يمكن اختصارها فيما يلي:

- التعرف على الانترنت: يتم استخدام الانترنت من قبل مسؤول المؤسسة في البداية كأي مستخدم عادي بغرض الهواية أو المصادفة، فيتجول في مجموعة من المواقع ذات الاهتمام لمعرفة فائدة الانترنت ومدى

ارتباطها بأعماله. حيث قد يحالفه في بعض الحالات الوصول إلى مواقع ذات فائدة بالنسبة له تجعله يقوم بالدخول المنظم والمحدد بهدف البحث له غاية واضحة

- استكشاف أدوات الانترنت: يمكن للمؤسسة استكشاف مدى الاستفادة من البريد الالكتروني في خفض تكاليف مراسلاتها الداخلية والخارجية وإحلاله تدريجيا محل الهاتف والفاكس. ويجب تقويمه بحسابات الربح والخسارة بالنسبة للمؤسسة التي يجب عليها أن تطور وتكثف من مستوى دخولها على الشبكة وترفع زيارتاها للمواقع الخارجية مما يولد لها قيمة مضافة في المعلومات

- بناء موقع الكتروني ساكن إذا نجحت المؤسسة في الحصول على قيمة مضافة من تجوالها على الانترنت فإن الأمور تكون مهيأة أمامها للانتقال للمرحلة الثالثة التي تحقق فيها وجودا دائما على الشبكة لكي يقوم الآخرين بزيارتها بعد أن كانت تقوم هي بزيارة الآخرين. والوجود الدائم يتحقق من خلال حجز اسم موقع يقترب من اسمها ثم تقوم ببناء موقع ساكن سواء بنفسها أو من خلال إحدى المؤسسات المتخصصة.

- الدعاية للموقع: بعد بناء الموقع ستكتشف المؤسسة غالبا أن عدد الزيارات للموقع محدود وهنا يكون عليها البدء في المرحلة الرابعة وهي تنفيذ خطة دعاية للموقع وتسجيله بمحركات البحث العالمية القوية على الشبكة حتى يتم تعريف العالم له لتتم زيارته، وبالتالي يمكن للمؤسسة أن تؤثر في حجم المبيعات والانتشار الخارجي بالشكل الإيجابي، و غالبا ما يكون بطيئا ومتدرجا لمكنه قد يسجل نموا متسارعا في بعض الأحيان

- تقييم الموقع: في هذه المرحلة تقوم المؤسسة بإجراء تقيم دقيق لما تم في المرحلة السابقة

- التحول إلى الموقع الديناميكي: تقوم المؤسسة في هذه المرحلة بتحويل موقعها إلى موقع ديناميكي متجدد المعلومات على مدار الساعة وتستجيب لطلبات زوار موقعها بالسرعة المطلوبة إذا رأت أن القيمة المحققة من وراء موقعها على الانترنت ذات جدوى ودعم أكبر لأعمالها. فهنا تشرع في ممارسة التجارة الالكترونية (19)

7. مزايا التجارة الالكترونية:

من أبرز مزايا التجارة الالكترونية التي تضع أمام المؤسسة مهما كان حجمها، فرصة استغلال هذا النمط من الأعمال لبلوغ أسواق قد لا تتيح التجارة التقليدية بلوغها ولإنشاء مشاريع برؤوس أموال صغيرة قد تناسب فرص الاستثمار فيها،

يمكننا بإيجاز عرض أبرزها على النحو التالي:

- إيجاد وسائل للتجارة توافق عصر المعلومات: في عصر المعلومات والاتجاه نحو قضاء ساعات طويلة أما الحاسبات ومواقع الانترنت، تعدو الحاجة ملحة إلى توافق الأنماط التجارية مع سمات هذا العصر وسلوكياته، من هنا مكنت التجارة الالكترونية من خلق أنماط مستحدثة من وسائل إدارة النشاط التجاري مما مكن من إحداث تغيير شامل في طريقة أداء الخدمة وعرض المنتج.

- الدخول إلى الأسواق العالمية وتحقيق عائد أعلى من الأنشطة التقليدية: إن الصفة العالمية للتجارة الالكترونية ألغت الحدود والقيود أمام دخول الأسواق التجارية، وبفضلها تحول العالم إلى سوق مفتوح أمام المستهلك بغض النظر عن الموقع الجغرافي للبائع أو المشتري، وإذا كانت المنظمة العالمية للتجارة تسعى إلى تحرير التجارة في السلع والخدمات، فإن التجارة الالكترونية بطبيعتها تحقق هذا الهدف دون الحاجة إلى جولات توافق ومفاوضات.

- تلبية خيارات الزبون بيسر وسهولة: تمكن التجارة الالكترونية المؤسسات من تفهم احتياجات زبائنها وإتاحة خيارات التسوق أمامهم بشكل واسع، وهذا بذاته يحقق نسبة رضا عالية لدى الزبائن لا تتيحه وسائل التجارة التقليدية، فالزبون يمكنه معرفة الأصناف والأسعار وميزات كل صنف والمفاضلة وتقييم المنتج موضوع الشراء من حيث مدى تلبيته لرغبته وخياراته.

- تطوير الأداء التجاري والخدمي للمؤسسة: التجارة الالكترونية بما تتطلبه من بنى تحتية تقنية واستراتيجيات إدارة مالية وتسويقية وإدارة علاقات واتصال بالآخرين، تتيح الفرصة لتطوير أداء المؤسسات في مختلف الميادين، وهي تقدم خدمة كبرى للمؤسسات في ميدان تقييم واقعها وكفاءة موظفيها وسلامة بنيتها التحتية التقنية وبرامج التأهيل الإداري.[20]

8. وسائل الدفع الالكتروني في التجارة الالكترونية:

مع ظهور التجارة الالكترونية وانتشارها أصبحت وسائل الدفع الالكتروني تمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة. وتتضمن وسائل الدفع الالكتروني المستخدم في التجارة الالكترونية الوسائل التالية:

- التسديد نقدا عند الاستلام
- الدفع باستخدام البطاقات البنكية أو النقود البلاستيكية
- الدفع من خلال استخدام البطاقات الذكية
- الدفع باستخدام الشيكات الالكترونية [21]

خاتمة

الانترنت تعكس حقيقة طريقة العمل في الفضاء الافتراضي. فهي لم تنشئ مرة واحدة وإنما هي تطور في قدراتها وتشبيكها وخصائصها خلال مراحل عددية، ومعها تطورت الاستخدامات والخدمات الالكترونية المستندة عليها، من بينها خدمة التجارة الالكترونية التي أصبحت المجال الأكثر أهمية في الاستثمارات وتصريف الأعمال على الانترنت وإنشاء قيمة مضافة للمؤسسة وزبائنها.

المراجع

(1) د. حديد نوفيل: "تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، رسالة دكتوراه، 2006- 2007، ص ص 67 - 70

(2) أ.د إبراهيم عبد السلام: "التجارة والأعمال الالكترونية"، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، ص ص 89 - 97

(3) أ.د فريد النجار ، أ. وليد دياب، أ. تامر النجار: "التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص ص 32، 33

(4) د. حديد نوفيل، مرجع سابق، ص 71

(5) أ.د. عامر إبراهيم قنديلجي ود. علاء الدين عبد القادر الجنابي: "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005، ص58

(6) د. سعد غالب ياسين ود. بشير عباس العلاق: "الأعمال الالكترونية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 56

(7) أ.د. عامر إبراهيم قنديلجي ود. علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص ص 58- 59

(8) د. حديد نوفيل، مرجع سابق، ص 73

(9) د. نجم عبود: "الإدارة الالكترونية"، دار المريخ للنشر، ، الرياض، السعودية، 2004، ص ص 26-29

(10) أ.د. عامر إبراهيم قنديلجي ود. علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص ص 445- 447

(11) د.سعد غالب ياسين و د.بشير عباس العلاق، مرجع سابق، ص ص 57- 59

(12) المرجع نفسه، ص ص 65- 67

(13) د. حديد نوفيل، مرجع سلابق، ص 136

(14) أ.د فريد النجار ، أ. وليد دياب، أ. تامر النجار، مرجع سابق، ص 89

(15) موقع انترنت

(16) موقع انترنت

(17) د. حديد نوفيل، مرجع سابق، ص 137

(18) موقع انترنت

(19) د. حديد نوفيل، مرجع سابق، ص ص 131 - 140

(20) المرجع نفسه، ص 138 – 139

(21) المرجع نسفه، ص 141 - 143